

KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP).

(Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kab. Bolaang Mongondow)

Sefti Pravita Sari Ime

dibimbing oleh : 1. Drs. W.Y.Rompas, M.Si
2. Dr. Dra.JoyceJ.Rares, M.Si

ABSTRACT : *Embodiment and real commitment from government service provided is in the form of performance. In Reinventing Government movement, performance is no longer measured by how much input and how the procedures in the journey to achieve an output as the commonly held, but with emphasis on the end result that really-really felt the customer sort he public (Osborne & Gaebler, 1993; Barzelay, 1992; Osborne & Plastrik, 1997). The Assertion is based on the fact that the government's accountability to the public during this time, which is manifested in the form of Performance is still very minimal. One of the problems in the public service are often people complain about the service in the manufacture of Electronic Identity Card (e-KTP), the e-KTP program is program launched by the Ministry of Internal Affairs of the Republic of Indonesia in February 2011. And that is examined in this case is District Government performance of services Identity Card (e-KTP) as a service provider in Western Passi sub-District Office. Research Methodology: This study use a descriptive qualitative research methods through in-depth interviews to 15 informants, observation, and tracking of documents in aid with additional instruments such as interview guides, tape recorders, and stationery. Results: Based on performance indicators Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability, it is known that the performance of the District Government in the creation of e-KTP service is quite good although there are still some problems such as the destruction of recording equipment service activities that cause the creation of e-KTP inhibited. Conclusion: The performance of the sub-District Government of west Passi e-KTP card service based on research at the west Passi sub-District Office can be said is good enough.*

Keywords: *Performance of the District Government, Service Identity Card*

PENDAHULUAN

Kemampuan dalam pembuatan kebijakan, fungsi manajemen, struktur organisasi dan penerapan etika sangat diperlukan oleh para administrator agar dapat menyediakan barang – barang dan jasa publik yang profesional. Akan tetapi semua itu baru akan dirasakan manfaatnya apabila mereka mampu menunjukkan

pertanggungjawaban hasil kepada masyarakat. Apakah mereka benar – benar sudah melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga memberikan manfaat atau memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat yang dilayani.

Dalam era otonomi daerah saat ini, telah ditekankan pemberian kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah agar

dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberdayakan mereka, melayani pengurusan berbagai urusan administrasi dan hak – hak yang seharusnya diterima masyarakat sebagai penerima layanan pemerintah. Perwujudan dan komitmen yang nyata dari akuntabilitas publik tersebut yaitu dalam bentuk kinerja, yang didalamnya terdiri atas kinerja institusi dan aparat pemerintah. Dalam gerakan Reinventing Government, kinerja tidak lagi diukur dengan berapa besarnya input dan bagaimana prosedur yang di tempuh untuk mencapai output sebagaimana yang dianut selama ini, tetapi dengan mengutamakan hasil akhir yang benar – benardirasakan pelanggan atau masyarakat (Osborne & Geabler, 1993; Barzesley, 1992; Osborne & Plastrik, 1997).Tuntutan ini didasarkan pada kenyataan bahwa akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat selama ini, yang diwujudkan dalam bentuk kinerja masih sangat minim.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang di arahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanannya ternyata tidak mengalami perubahan yang

signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemuduran yang ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Soffian Effendi (dalam Kumorotomo, 2011) bahwa tingkat kemudahan (*accessibility*) pelayanan bagi masyarakat golongan menengah kebawah ternyata masih sangat rendah. Salah satu permasalahan dalam pelayanan publik yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*), program *e-KTP* merupakan program yan diluncurkan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Program *e-KTP* dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/Nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 KTP dan digunakan untuk hal – hal yang dapat merugikan negara seperti, Kegiatan Kriminal, menghindari pajak dsb. Oleh karena itu, untuk meminimalisir hal tersebut Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi Kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*). Dalam proses pelaksanaannya di daerah,

masyarakat mengalami kendala seperti sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan merupakan permasalahan yang banyak terjadi dan dikeluhkan masyarakat.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya – upaya yang telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, murah, dan transparan. Namun upaya tersebut belum banyak dinikmati masyarakat. Hal tersebut terkait dengan pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, berbelit – belit, lamban, tidak merespons kepentingan pelanggan, dan lain – lain. Program *e-KTP* merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara Elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun cara penggunaannya berfungsi secara komputerisasi, sehingga diperlukan perhatian khusus dalam pelayanannya terlebih pada kondisi masyarakat yang masih awam dengan program *e-KTP*. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan karena mengingat *e-KTP* merupakan identitas yang wajib dimiliki setiap warga negara seperti yang tercantum dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada BAB V Pendaftaran Kependudukan pasal 13 (ayat) 1 yang menyatakan bahwa : “

setiap penduduk wajib memiliki NIK”. NIK yang dimaksud disini adalah Nomor Induk Kependudukan yang ada di *e-KTP*, NIK inilah yang nantinya akan dijadikan dasar dalam membuat berbagai jenis dokumen Identitas (SIM, Paspor, NPWP,dsb.).

Pelayanan publik seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauh mana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi – fungsinya. Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus *output* yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan.

Seperti di kecamatan Passi Barat Kabupaten Bolaang Mongondow, program pembuatan *e-KTP* ini memunculkan banyak pro kontra di masyarakat. Banyak masyarakat yang mendukung terkait dengan digalakkannya program ini oleh pemerintah. Tapi ada juga yang mengkritik program ini karena proses administrasi pembuatannya yang dianggap rumit dan memakan waktu. Usaha pemerintah setempat untuk memberikan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan *e-KTP* sudah cukup berjalan baik meskipun masih banyak ditemui permasalahan –

permasalahan yang tetap muncul pada proses pelayanan publik, seperti kurangnya kesiapan dari pegawai pemerintah kecamatan dalam mengoperasikan peralatan pembuatan *e-KTP*, kurangnya komunikasi dengan masyarakat menyebabkan jadwal pembuatan *e-KTP* tidak tepat waktu dengan rutinitas masyarakat yang sebagian besar adalah petani, menyebabkan masyarakat lebih memilih bekerja dari pada membuat *e-KTP*, kemudian permasalahan waktu / rentang waktu penerbitan *e-KTP* yang cukup lama membuat masyarakat terkesan “malas” membuat *e-KTP* karena dianggap menyita waktu pekerjaan mereka, selain itu karena lamanya penerbitan *e-KTP* mereka harus mengeluarkan biaya ekstra untuk mengurus *KTP* sementara di Pencapil di Lolak yang jaraknya cukup jauh dari tempat mereka tinggal. Pelayanan semacam inilah yang kemudian menjadi permasalahan yang harus dicari solusinya agar pemerintah dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam pemberian pelayanan pada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Melalui penelitian manusia dapat

menggunakan hasilnya secara umum, dimana data yang di peroleh dari penelitian tersebut dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Untuk itu, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, dimana peneliti akan menggambarkan bagaimana kinerja dari pemerintah kecamatan Passi Barat dalam melakukan pelayanan pembuatan *e-KTP* bagi masyarakat setempat.

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di kantor kecamatan Passi Barat Kabupaten Bolaang Mongondow

B. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi (*observation*) wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan dokumentasi.

C. Informan Penelitian

Dalam suatu penelitian tentunya di perlukan informan sebagai narasumber atau tempat memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, untuk penelitian ini peneliti telah melakukan obsevasi awal dengan beberapa informan yang terdiri atas unsur Pemerintahan sebanyak 3 orang yaitu : Camat 1 orang, sekretaris camat 1 orang dan Operator Perekaman data e-KTP 1 orang. Kemudian unsur masyarakat sebanyak 12 orang wajib e-KTP yang sudah membuat e-KTP maupun yang belum juga yang sudah melakukan perekaman tapi e-KTPnya belum terbit, di pilih secara random dari 13 Desa di Kecamatan Passi Barat. Jadi jumlah informan adalah sebanyak 15 orang.

D. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif , data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam – macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data yang tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola yang jelas. Sehingga teknik analisis data yang cocok

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles and Huberman.

Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut adalah langkah – langkah dalam analisis data model Miles and Huberman :

1) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2) *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa digunakan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3) *Conclusion drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan Verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Wawancara

1. Produktifitas

Produktifitas dari pemerintah Kecamatan terkait dengan pelayanan e-KTP sudah cukup baik, di buktikan dengan jumlah wajib e-KTP yang sudah melakukan perekaman data sebanyak 9.046 jiwa dari sekitar 10.500-an masyarakat yang wajib e-KTP. Hal ini dikemukakan oleh Ibu E. S. selaku operator dari perekaman data e-KTP: “ untuk realisasi sendiri berdasarkan data yang ada, sudah mencapai 75-80 % . menurut data yang kami miliki, sampai pada februari 2013 dari 10.500-an wajib e- ktp sudah 9.095 jiwa yang melakukan perekaman data “

2. Kualitas Layanan

Untuk kualitas Layanan, sudah cukup memadai meskipun masih ada yang

harus dibenahi seperti pengadaan dan perbaikan alat – alat penunjang dalam pemberian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan maksimal. Dari pihak pemerintah sendiri sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk seperti yang diungkapkan oleh Bapak A. G. selaku Sekretaris Camat :

3. Responsivitas

Untuk responsivitas, Pihak Pemerintah Kecamatan juga cukup baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, terkait dengan e-KTP mereka memberikan alternatif kepada masyarakat untuk mengurus KTP sementara bagi yang belum melakukan perekaman data/e-KTPnya belum terbit di Pencapil di Lolak.

4. Responsibilitas

Respon yang diberikan masyarakat terhadap program e-KTP ini juga beragam, ada yang merasa bahwa program dan pelayanannya cukup baik, tapi ada juga yang mengatakan bahwa program ini belum cukup untuk dikatakan efektif karena berbagai alasan. Sementara dari pihak pemerintah sendiri menjelaskan bahwa respon masyarakat sudah cukup baik,

5. Akuntabilitas

Dalam memberikan pelayanan, pemerintah pasti berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap kebutuhan masyarakat khususnya dalam pembuatan *e-KTP*, dan saya rasa saat ini Sumber Daya Manusia yang kami miliki sudah cukup bisa memenuhi standar pelayanan dilihat dari tidak adanya kritik masyarakat dalam pelayanan kami. Tentunya bukan berarti tanpa kekurangan, kami tentunya akan terus melakukan perbaikan – perbaikan dalam hal pelayanan tapi agar pelayanan kami lebih optimal diharapkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan publik dapat dilengkapi (baik dalam hal pengadaan atau perbaikan sarana dan prasarana penunjang tersebut).

B. Pembahasan

1. Kinerja Pemerintah Kecamatan Passi Barat dalam Pelayanan Pembuatan *e-KTP*

a. Produktifitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Produktifitas juga merupakan ukuran seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil

yang diharapkan. Dalam hal ini Pemerintah Kecamatan dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelayanannya.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa produktifitas pemerintah kecamatan terkait dengan pelayanan pembuatan *e-KTP* sudah baik, dibuktikan dengan angka presentasi realisasi program ini yang sudah melewati 50%, hanya kekurangannya adalah tidak adanya data dalam bentuk grafik ataupun tabel. Data yang ada di pihak Kecamatan hanya berupa catatan sementara yang mereka catat ketika system masih bisa di akses, mengapa hanya bisa di catat? Karena ternyata aplikasi yang diinstal kedalam komputer hanya bisa di *read*, tidak bisa di print.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi

harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Dan kualitas layanan dari Pemerintah kecamatan terkait dengan pelayanan KTP di Kantor Kecamatan dapat dilihat dari apa yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diterima oleh mereka ketika melakukan perekaman e-KTP

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-

program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat

(Tangkilisan, 2005). Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1991).

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan sudah cukup baik, ketika program ini dijalankan mereka mengaturnya dengan baik. setiap desa mempunyai jadwal, sehingga tidak ada penumpukan ketika melakukan perekaman, kemudian bagi yang belum mempunyai kesempatan merekam data mereka juga diberikan kesempatan beberapa hari setelah jadwal desa mereka diluar jadwal desa berikutnya. Para pegawainya juga cukup ramah dalam

memberikan pelayanan, pengarahan mereka cukup bisa dimengerti. Hanya memang hambatan yang mereka alami saat ini agak membuat mereka sulit melakukan tugas mereka dengan maksimal, karena alat rekamnya yang rusak. Tapi berdasarkan apa yang peneliti lihat dan dengar, dapat dikatakan secara keseluruhan responsivitas dari Pemerintah Kecamatan sudah sudah cukup baik.

d. **Responsibilitas**

Seperti yang dijelaskan di atas bahwa responsibilitas menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas dapat dilihat dari bagaimana respon masyarakat terhadap sebuah program atau kegiatan yang dilakukan pemerintah. Berkenaan dengan program e-KTP, respon yang diberikan masyarakat terhadap program e-KTP ini juga beragam, ada yang merasa bahwa program dan pelayanannya cukup baik, tapi ada juga yang mengatakan bahwa

program ini belum cukup untuk dikatakan efektif karena berbagai alasan. Sementara dari pihak pemerintah sendiri menjelaskan bahwa respon masyarakat sudah cukup baik,.

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa respon masyarakat tentang pelayanan dari pemerintah Kecamatan Passi barat cukup baik. karena selain sudah cukup banyak masyarakat yang melakukan perekaman data. untuk mereka yang belum membuat e-KTP mereka bukan tidak tahu, melainkan memang belum berkesempatan hadir disaat jadwal. Tapi ketika mereka sudah memiliki kesempatan mereka langsung menuju kantor kecamatan, namun perekaman tertunda karena peralatan yang rusak. jadi, untuk responsibilitas dari pelayanan Pemerintah Kecamatan Passi Barat sudah bisa dikatakan cukup baik.

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai- nilai yang dianut oleh rakyat

dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan raktat sesungguhnya (Kumorotomo,2005). Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orentasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

Dari hasil wawancara , dapat di katakan bahwa akuntabilitas secara umum memang belum terlalu efektif, namun tidak mempengaruhi pelayanan mereka terhadap masyarakat karena sejauh ini tidak ada komplain yang berlebihan dari pihak masyarakat, jika ada maka permasalahan aitu masih bisa diatasi oleh pihak Pemerintah Kecamatan. Akan tetapi, untuk memaksimalkan kinerja mereka, pihak Pemerintah terus melakukan perbaikan diberbagai aspek termasuk akuntabilitas.

- f. Faktor – faktor penghambat/kendala dalam pemberian pelayanan publik
- 1) Dari Pihak Pemerintah :
Penginstalasian hanya bisa

dilakukan oleh pihak KPNRI dan DEPdagri sehingga aplikasi sulit diakses oleh operator, sehingga menyebabkan proses *backup* data tidak bisa dilakukan. Tidak bisa melakukan perubahan alamat, padahal sudah ada beberapa desa yang telah dimekarkan dan alamatnya tidak berubah sementara pada kondisi *real* alamatnya sudah berubah. Masih adanya kesalahan NIK, NIK tidak sesuai dengan tanggal lahir. Lambatnya respon dari pemerintah pusat dalam menanggapi kerusakan alat sehingga menghambat proses pelayanan perekaman *e-KTP*. Pengawasan terhadap realisasi program ini masih rendah, karena dari pihak pemerintah pusat maupun pencapil di kabupaten tidak mewajibkan pelaporan tertulis/resmi terkait realisasi program ini. Data wajib *e-KTP* bukan dari data terbaru, melainkan data yang berada di Pencapil sehingga kemungkinan masih ada warga

yang belum terdata sebagai wajib e-KTP tapi sebenarnya sudah wajib e-KTP.

- 2) Dari Pihak Masyarakat, Masyarakat yang wajib *e-KTP* banyak yang berada diluar daerah dengan berbagai alasan, mulai dari kerja sampai melanjutkan pendidikan sehingga tidak bisa melakukan perekaman *e-KTP* tepat waktu, ketika mereka akan melakukan perekaman data diluar jadwal, terhalang dengan alat rekam yang rusak, Adapun masyarakat yang sudah melakukan perekaman data, namun *e-KTP*nya belum terbit karena adanya gangguan pada system, data yang kami masukkan tidak terinput dipusat. Sehingga proses penerbitan terhambat.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Produktifitas

Berdasarkan wawancara dengan pihak pemerintah selaku pelaksana pelayanan khususnya dalam pembuatan *e-KTP*, produktifitas dari pemerintah Kecamatan terkait dengan pelayanan *e-KTP* sudah cukup baik, di buktikan

dengan jumlah wajib *e-KTP* yang sudah melakukan perekaman data sebanyak 9.046 jiwa dari sekitar 10.500-an masyarakat yang wajib *e-KTP*.

2. Kualitas Layanan

Untuk kualitas Layanan, sudah cukup memadai meskipun masih ada yang harus dibenahi seperti pengadaan dan perbaikan alat – alat penunjang dalam pemberian layanan, dalam hal ini alat perekaman *e-KTP* yang sampai saat ini rusak sehingga pelayanan yang diberikan maksimal.

3. Responsivitas

Untuk responsivitas, Pihak Pemerintah Kecamatan juga cukup baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, terkait dengan *e-KTP* mereka memberikan alternatif kepada masyarakat untuk mengurus *KTP* sementara bagi yang belum melakukan perekaman data/*e-KTP*nya belum terbit di Pencapil di Lolak. Begitu juga dalam pelayanan secara keseluruhan, pihak pemerintah cukup tanggap dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat seperti surat keterangan ataupun dalam distribusi bantuan dari pemerintah pusat.

4. Responsibilitas

Berdasarkan respon masyarakat yang positif dalam menyikapi pelayanan

pemerintah Kecamatan Passi Barat dapat disimpulkan bahwa dari segi Responsibilitas, pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan sudah sesuai, meskipun belum sepenuhnya berjalan maksimal karena kendala – kendala teknis yang ada.

5. Akuntabilitas

Untuk akuntabilitas, sudah berjalan baik karena sejauh ini tidak ada komplain atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan berkaitan dengan pelayanan pembuatan e-KTP. Yang ada hanya saran dari masyarakat agar pemerintah lebih meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi dari yang sudah mereka lakukan.

B. Saran

1. Untuk data, disarankan agar data yang diambil untuk wajib e-KTP harus berdasarkan data terbaru, agar semua wajib e-KTP dapat tcover dengan baik.
2. Lebih mengintensifkan lagi komunikasi dengan pemerintah Daerah, agar permasalahan peralatan rusak bisa cepat terselesaikan.
3. Membuat inisiatif seperti laporan tertulis mengenai jumlah data realisasi perekaman data e-KTP secara lengkap, agar ketika dibutuhkan bisa langsung digunakan.

4. Semakin mengintensifkan komunikasi dengan masyarakat, agar tidak ada *miss- communication* antara masyarakat dengan pemerintah karena masih ada masyarakat yang e-KTPnya belum terbit. Sehingga perlu adanya komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat mengenai hal tersebut.

5. Menampung setiap saran dari masyarakat dan menjadikan itu sebagai referensi dan berusaha meningkatkan pelayanan agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat semakin berkualitas sesuai dengan visi dan misi Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, 2001, *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*, Yogyakarta, BPFE
- Dwiyanto Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hadari Nawawi, 2006, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- <http://fkip.wisnuwardhana.ac.id> diunduh pada tanggal 27 Februari 2014 pukul 21.35
- <http://raraajonggrang.blogspot.com/2012/10/kinerja-organisasi.html> diunduh pada tanggal 27 Februari 2014 pukul 21.38
- Irham Fahmi, 2010, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta

- Keban, Yeremias T. 2008, "*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu* " (edisi 2). Djogjakarta : Gava Media
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kumorotomo, Wahyudi, 2011. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Ruky, Achmad S. 2001, *Sistem Manajemen Kinerja : Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*, Jakarta: Gramedia
- Saefullah, 1999, Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang baik dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang : FISIP UNPAD
- Safroni Ladzi M. 2012, Manajemen Reformasi Pelayanan Publik, Malang : Aditya Media Publishing.
- Soekidjo, Notoatmojo, 2009, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sudarmanto, 2009, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Nogi, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Tjiptono Fandy, 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja* : Edisi 2, Jakarta : PT Raja GrafindoPersada.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 5 ayat 1, Pasal 5 ayat 4, Pasal 5 ayat 7)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sumber – Sumber lain :

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Pasal 13 ayat 1)